

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PINDAH KELUAR KOTA/KABUPATEN ATAU PROVINSI DI KELURAHAN BONGKARAN SURABAYA

Amalia Ramadhani Rachmad¹, Susi Hardjati²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Correspondent author: ramadhanialeea@gmail.com

Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Abstract

Surabaya is the provincial capital and one of the largest cities in Indonesia. Because of its high migration flow, immigrants and migrants in Surabaya require population administration services. In compliance with Presidential Regulation Number 6 of 2001, the Surabaya City Population and Civil Registration Service, which organized population administration (adminduk), implemented e-government by offering a variety of conveniences, including administrative service innovations like e-Klampid, which later became Klampid New Generation (KNG). The purpose of this study is to investigate how e-government is being implemented in provinces, cities, and districts with innovative programs like Bongkaran Village, and Surabaya City's Klampid New Generation (KNG) program. Researchers employ qualitative approaches in their work; these methods are qualitative and descriptive in nature. The PAN Ministerial Decree No. 63 of 2003, which addresses the Principles of Public Services, is the theoretical foundation for this study. The result of the research found that Bongkaran Subdistrict's e-government implementation, which utilizes the KNG program for inter-city/regency or provincial transfer services, is performing well in terms of service procedure, cost, time, officer competency, facilities, and infrastructure indicators.

Keywords: e-Government; Implementation; Klampid New Generation (KNG); Moving Out Services

Abstrak

Selaku penyelenggara administrasi kependudukan (adminduk), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2001 melakukan implementasi e-government dengan menghadirkan berbagai kemudahan seperti inovasi pelayanan administrasi seperti e-Klampid yang berevolusi menjadi Klampid New Generation (KNG). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui implementasi e-government pada pelayanan pindah keluar antar kota/kabupaten atau provinsi dengan adanya inovasi berupa program Klampid New Generation (KNG) yang di implementasikan pada Kelurahan Bongkaran Kota Surabaya. Peneliti menggunakan jenis penelitian metode kualitatif, untuk metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 yang membahas mengenai Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan implementasi e-government dengan adanya program KNG pada pelayanan pindah keluar antar kota/kabupaten atau provinsi di Kelurahan Bongkaran sudah dalam kategori baik pada indikator prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: e-Government; Implementasi, Klampid New Generation (KNG); Pelayanan Pindah Keluar

PENDAHULUAN

Kota Surabaya sebagai ibu kota provinsi Jawa Timur adalah salah satu kota terbesar di Indonesia yang meliputi 31 Kecamatan dan 154 Desa/Kelurahan dengan jumlah penduduk yang mencapai 3.157.126 pada tahun 2020, hal ini yang menjadikan kota Surabaya sebagai pusat perekonomian di Jawa Timur. Oleh karena itu terdapat berbagai permasalahan karena kota Surabaya dihadapkan dengan berbagai latar belakang masyarakat yang berbeda-beda, hal itu menjadi tantangan tersendiri bagi pelayan publik sebagai penjemabatan antara birokrasi pemerintahan dengan masyarakat khususnya pada upaya pemenuhan hak-hak sipil seperti yang menjadi tanggung jawab Disdukcapil Kota Surabaya. Pemerintah Daerah Surabaya sebagai organisasi pemerintahan yang berwenang mengatur dan menata Surabaya tentunya tidak tinggal diam dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul di Surabaya.

Masalah utama yang dihadapi oleh pemerintah kota Surabaya menjalankan kewajibannya dalam upaya pemenuhan hak-hak sipil warga Surabaya adalah pandangan buruk administrasi kependudukan di mata masyarakat kota Surabaya. Masyarakat beranggapan bahwa pelayanan administrasi kependudukan terkesan berbelit-belit, hal itu yang semakin mendukung banyaknya calo karena antrian yang panjang. Masalah lainnya yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya adalah pertambahan jumlah penduduk yang meningkat setiap tahun sehingga dapat berpengaruh terhadap jumlah permintaan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga beban pemerintah akan terus bertambah jika tidak ada langkah perubahan yang diambil agar pelayanan administrasi kependudukan bisa dilaksanakan dengan seefektif mungkin.

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparat negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendiri pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah terus berinovasi untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan agar dapat memudahkan masyarakat dalam pemenuhan hak-hak sipil mereka. Seperti inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital yang mulai dikembangkan sejak adanya penerapan pemerintah berbasis digital di Indonesia atau yang biasa disebut sebagai e-government. Mengacu pada praktik memberikan pelayanan publik kepada warga negara dan individu lain dalam suatu negara atau wilayah melalui penggunaan alat komunikasi teknologi seperti komputer dan internet. *E-Government* menciptakan kemungkinan-kemungkinan baru bagi warga negara untuk menerima layanan pemerintah dengan lebih cepat dan nyaman. *E-Government* secara konvensional dipahami sebagai hal yang berpusat pada operasional pemerintahan. Namun, e-Government tidak berarti perubahan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Masyarakat masih memiliki akses terhadap pusat layanan, percakapan telepon untuk mendapatkan layanan pemerintah, dan penulisan surat dalam konsep e-government. Oleh karena itu, e-gov merupakan penerapan teknologi informasi yang dapat mempererat hubungan dengan pemerintahan dan pihak lain sesuai dengan fungsinya. Kesimpulannya, tujuan e-Government adalah mewujudkan pengelolaan pemerintahan berbasis TIK (Teknologi Informasi dan Komputer). guna meningkatkan taraf pelayanan publik hingga menjadi lebih efektif dan efisien.

Saat ini pemerintah kota Surabaya terus melakukan perbaikan diantaranya adalah inovasi pelayanan kependudukan seperti Klampid New Generation (KNG), inovasi ini terus mengalami kemajuan selama bertahun-tahun, hingga saat ini. Sistem pengajuan permohonan administrasi kependudukan juga dipermudah karena masyarakat bisa langsung datang ke kantor kelurahan domisili, balai RW atau bahkan bisa langsung mengurus secara mandiri lewat web atau aplikasi. Hal ini sesuai dengan permasalahan antrian panjang dan berbelit yang menjadi masalah utama bagi pemerintah, karena pelayanan administrasi kependudukan saat ini bisa diakses dimana saja, tidak perlu datang jauh-jauh ke pusat pelayanan.

Telah diatur pada peraturan hukum yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 15 ayat (1) Yang menjelaskan mengenai Warga Negara Indonesia (WNI) yang melakukan imigrasi maupun bentuk perpindahan lainnya wajib melapor pada instansi pelaksana daerah di kota/kabupaten asal agar bisa mendapat Surat Keterangan Pindah yang nantinya akan menjadi persyaratan wajib di kota tujuan dalam mengurus perpindahan. Perpindahan penduduk seperti yang dijabarkan pada Permendagri No. 108 Tahun 2019 yang membahas mengenai pelaksanaan Perpindahan, dijelaskan dalam peraturan tersebut bahwa SKP sebagai surat yang wajib dimiliki bagi WNI yang hendak pindah ke kota/kabupaten atau provinsi lain, wajib mengurus Surat Keterangan Pindah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari kota asal. Sedangkan untuk

kepindahan dalam kota seperti yang tercantum pada Perwali Kota Surabaya No. 10 Tahun 2022 yang membahas mengenai metode penerapan adminduk (Administrasi Kependudukan) disebutkan bahwa ada dua perpindahan penduduk berbeda, antara lain: perpindahan dalam kota dan perpindahan luar kota. Pemohon hanya perlu memenuhi persyaratan dokumentasi di daerah asal untuk dapat melakukan perpindahan dalam kota, khususnya perpindahan penduduk yang terjadi antar kota/kabupaten/provinsi diluar Surabaya. Sementara itu, pindah datang di dalam wilayah kabupaten, kota, atau provinsi dengan tujuan tetap berada di sana. Untuk itu tidak diperlukan penyerahan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNl) dari tempat asal.

Layanan pindah keluar diperlukan oleh warga yang hendak mengurus Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNl) yang merupakan dokumen utama dalam permohonan kepindahan di kota/kabupaten tujuan pindah. Dalam proses ini, adanya e-government sangat membantu karena penyajian data kependudukan dapat diakses dengan cepat, baik oleh warga maupun petugas layanan administrasi kependudukan pada Kelurahan dan Kecamatan yang telah bersinergi dengan Kementerian Dalam Negeri yang menjadi penanggung jawab urusan pemerintahan dalam negeri sehingga sudah dapat dipastikan keakuratan database penduduk dan menjadi data pusat bagi seluruh administrasi kependudukan di Indonesia. Hal tersebut juga dianggap efektif karena dalam layanan Pindah Keluar, penerbitan SKPWNl tidak memakan waktu yang lama.

METODE

Penelitian Implementasi E-government pada Klampid New Generation dalam Pelayanan Pindah Keluar Antar Kota/Kabupaten Atau Provinsi di Kelurahan Bongkaran yang dilakukan peneliti dengan metode kualitatif memiliki pendekatan deskriptif. Peneliti melakukan penelitian di wilayah Kelurahan Bongkaran Surabaya dalam kurun waktu 4 bulan pada bulan Oktober hingga Desember 2023.

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah observasi (pengamatan) dengan cara secara langsung melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga Kelurahan Bongkaran sebagai sumber data primer dalam penelitian ini. Sedangkan sumber data sekunder didapatkan penulis melalui artikel dan jurnal yang berasosiasi dengan inovasi program Klampid New Generation khususnya pada pelayanan Pindah Keluar Antar Kota/Kabupaten Atau Provinsi. Penelitian ini menggunakan teori Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang terdiri dari enam indikator:

1. Prosedur Pelayanan
2. Biaya Pelayanan

3. Waktu Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Kompetensi Petugas Pelayanan
6. Sarana dan Prasarana

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). yaitu data dianalisis menggunakan beberapa langkah, yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejak munculnya Inpres No. 3 Tahun 2003 yang membahas mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional hadir beberapa inovasi digitalisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya memperkenalkan e-Klampid sebagai bentuk awal dari adanya e-government. Produk inovasi tersebut terus berinovasi sehingga menjadi aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang saat ini digunakan oleh petugas administrasi di seluruh lapisan struktur pemberi layanan administrasi kependudukan seperti Kelurahan, Kecamatan, dan petugas administrasi pada Siola. Hal ini juga yang menandakan bahwa dengan adanya Klampid New Generation ini dapat mengurangi jumlah antrian yang memusat di Siola Mall Pelayanan Publik karena pengurusan administrasi kependudukan bisa dilakukan di kantor Kelurahan setempat, hal itu juga dapat menjadi pemecah permasalahan calo karena dengan adanya Klampid New Generation kini masyarakat bisa melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui *handphone* secara mandiri.

Penerapan e-governement memiliki target untuk dapat mewujudkan penggunaan teknologi digital secara efektif oleh pegawai negeri untuk mendorong tata pemerintahan yang transparan dan baik.. Banyak cara yang diupayakan pemerintah dalam penerapan e-government, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku penyedia layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya memiliki tujuan terbentuknya Surabaya sebagai Smart City terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Wulansari & Inayati (2019) menyatakan bahwa masyarakat umum merupakan pemangku kepentingan utama dalam inisiatif e-Government. Namun karena sebagian besar proyek e-Government hanya menggunakan teknologi untuk mengubah layanan tradisional seperti informasi, fokus pada peran masyarakat dalam penelitian e-Government masih relatif jarang.

Program e-Klampid yang dahulunya berupa website kini telah berkembang menjadi aplikasi mobile bernama Klampid New Generation (KNG) yang dapat diunduh melalui smartphone Android. Pada tanggal 1 Juli 2022, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya meluncurkan Klampid New Generation (KNG) sebagai upaya untuk semakin memudahkan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk). Setelah sebelumnya pada tahun 2015 e-Klampid, sebagai produk e-Kios atau Kios Elektronik yang dinilai kurang mobile. Pada evolusinya menjadi KNG ini juga semakin banyak layanan kependudukan yang bisa diakses secara *online* sehingga sangat memudahkan warga dan juga mendorong adanya program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) karena aksesnya yang mudah sehingga di jaman yang serba modern dan digital ini warga bisa mengajukan permohonan kependudukan dari manapun tempat yang dapat mengakses internet. Dengan menggunakan konsep *Garbage In Garbage Out (GIGO)*, warga dan petugas layanan administrasi kependudukan secara mandiri mengoperasikan aplikasi atau portal Klampid New Generation. Gagasan ini menekankan bahwa keakuratan data yang dimasukkan oleh operator penginput data menentukan berhasil atau tidaknya suatu permohonan pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan ketelitian tingkat tinggi untuk mencegah kesalahan input data yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam pengajuan layanan administrasi kependudukan. Elemen penting lainnya dalam keberhasilan layanan ini adalah kebenaran informasi dan dokumentasi yang diberikan oleh pemohon.

Untuk menyelesaikan penelitian Implementasi E-government pada Klampid New Generation dalam Pelayanan Pindah Keluar Antar Kota/Kabupaten Atau Provinsi di Kelurahan Bongkaran, berikut langkah yang peneliti lakukan yaitu dengan melalui beberapa indikator yang memiliki pedoman Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 yang menjadi Standar Pelayanan Publik, adapun beberapa indikator sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan

Proses atau prosedur kerja yang saling berhubungan yang menunjukkan tahapan berbeda dan langkah-langkah yang perlu diikuti untuk menyelesaikan suatu layanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas administrasi kependudukan di Kelurahan Bongkaran sudah berjalan baik karena cukup sederhana dan informatif, kerja sama yang terjadi antara petugas dan warga selaku pemohon administrasi juga terjalin dengan baik karena keduanya mampu berkoordinasi dengan lancar sehingga prosedur layanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Standar Pelayanan Publik.

Biaya Pelayanan

Tarif yang diminta ketika memproses data kependudukan atau jumlah yang diputuskan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan hukum, dikenal juga sebagai biaya pelayanan. Biaya yang diminta dalam mengurus administrasi kependudukan adalah nol rupiah atau gratis. Sebagai kewajiban dan hak dari warga, pemerintah kota Surabaya tidak memungut biaya untuk pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang cepat menandakan bahwa pelayanan dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan menurut Standar Pelayanan Publik. Hal ini juga menandakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak rumit dan penetapan SOP yang berlaku juga sudah berhasil. SOP merupakan Standar Operasional Prosedur yang merupakan instrumen yang diperlukan dalam pemberian pelayanan dengan tujuan agar pelayanan mampu diberikan secara efektif, efisien, dan tepat sasaran berdasarkan standar baku yang sudah ditetapkan. Penyelesaian data administrasi kependudukan yang sudah diajukan di Kelurahan Bongkaran sepenuhnya menjadi tanggung jawab verifikator Dispendukcapil, sehingga waktu permohonan bervariasi bergantung kepada verifikasi yang diberikan oleh petugas terkait.

Produk Pelayanan

Semua produk yang ditawarkan dan menjadi hasil dari pengajuan Pindah Keluar sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Adapun produk pelayanan Pindah Keluar yang ditawarkan yaitu Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) dan Kartu Keluarga terbaru jika ada anggota keluarga sisa yang tidak pindah.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah terlaksana dengan baik, karena petugas sudah kompeten dan profesional dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut tercapai karena petugas dianggap mampu menyelesaikan permasalahan warga dengan baik, bertanggung jawab, dan masyarakat sebagai pemohon administrasi kependudukan juga merasa sangat terbantu oleh petugas yang telah informatif dan ramah.

Sarana dan Prasarana

Prasarana dan Sarana mengacu pada alat yang digunakan dan dapat diakses ketika memberikan pelayanan. Pemerintah telah menyediakan sarana dan prasarana tersebut kepada masyarakat untuk mempermudah proses pengajuan dokumen kependudukan.

Fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kelurahan Bongkaran yaitu komputer, sound system, kertas ukuran A4 dan F4, alat tulis, printer, dan jaringan internet yang memadai. Fasilitas-fasilitas tersebut dianggap sangat membantu pelaksanaan pelayanan administrasi secara efisien dan efektif.

Dampak Positif Pelaksanaan e-government pada Klampid New Generation dalam pelayanan pindah keluar antar Kota/Kabupaten atau Provinsi di Kelurahan Bongkaran Surabaya

Implementasi e-government pada penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kelurahan Bongkaran memberikan perubahan dan dampak yang signifikan. Sebelum adanya Klampid New Generation (KNG), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan untuk seluruh warga Surabaya meluncurkan e-Klampid, namun pada tahun 2022 terjadi pembaharuan e-Klampid yang dirilis dengan nama Klampid New Generation. Inovasi ini hadir sebagai upaya perbaikan dari e-Klampid dan pemecah permasalahan yang sering terjadi di pelayanan administrasi kependudukan yaitu antrian yang panjang, proses pelayanan yang tidak jelas dan rumit sehingga membuat warga sebagai pemohon administrasi banyak menghabiskan banyak waktu, tenaga dan biaya untuk pemenuhan berkas-berkas yang diperlukan. Berbagai permasalahan yang terjadi selama menahun tersebut membuat citra pengurusan administrasi kependudukan menjadi tidak bagus di mata masyarakat dan muncul calo sebagai jalan keluar bagi masyarakat. Dari berbagai permasalahan diatas, penerapan e-government berupa Klampid New Generation (KNG) memiliki beberapa dampak antara lain:

1. Inovasi Klampid New Generation (KNG) yang berupa web dan aplikasi bisa diakses secara mandiri, hal ini bisa mengurangi adanya calo dalam pengurusan administrasi kependudukan.
2. Kemudahan informasi yang terdapat dalam Klampid New Generation (KNG) membuat warga tidak bingung karena sudah tercantum secara sistematis dan jelas.
3. Untuk warga yang tidak memiliki perangkat yang mendukung untuk mengakses Klampid New Generation (KNG) bisa datang ke Kelurahan domisili untuk dibantu petugas adminduk dalam pengajuan permohonan administrasi kependudukan, sehingga tidak perlu datang ke Mal Pelayanan Publik seperti sebelum adanya Klampid New Generation (KNG) hadir.
4. Warga sebagai pemohon bisa memantau status permohonan melalui QR Code yang ada di KITIR (Tanda Pengurusan Dokumen).
5. Semua dokumen kependudukan kecuali Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak(KIA) bisa secara langsung didownload dari KITIR dan di print secara mandiri, sehingga warga memiliki dua jenis dokumen yaitu softfile dan hardfile.

Klampid New Generation (KNG) sebagai bentuk nyata dari penerapan e-government dengan memaksimalkan kehadiran teknologi informasi dan komunikasi menghadirkan berbagai kemudahan akses dengan memanfaatkan teknologi internet, sehingga warga

yang membutuhkan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) sebagai persyaratan pengurusan dokumen adminduk di kota tujuan pindah bisa dengan mudah melakukan pengajuan permohonan pada layanan 'Pindah Keluar'.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa implementasi e-government pada Klampid New Generation (KNG) karna sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sudah dilaksanakan secara efektif. Masyarakat juga puas dan merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang telah diberikan. Hal ini dapat disimpulkan melalui protokol layanan yang ditetapkan dengan baik, waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pemohon Surat Keterangan Pindah (SKPWNI), tarif dan biaya yang berlaku adalah gratis karena pemerintah tidak membebankan biaya apapun atau tidak memungut biaya apapun, produk pelayanan berupa Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) dan Kartu Keluarga yang dihasilkan, sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan sudah dianggap memadai, kompetensi petugas administrasi di Kelurahan Bongkaran yang kompeten pada bidangnya karena pelayanan yang efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, L., & Afrita, K. I. (2023). Implementasi E-Government Melalui Klampid New Generation (KNG) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Pindah Keluar Antar Kota/Kabupaten Atau Provinsi Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Arif, L., & Riyadiana, N. (2023). Pendampingan Pelaksanaan Permohonan Mandiri Terkait Administrasin Kependudukan Pada Aplikasi KNG (Klampid New Generation) Di Kelurahan Simomulyo. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*.
- Firdasari, K. A., & Hardjati, S. (2023). Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Bagi Warga Pindah Datang di Kelurahan Panjangjiwo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*
- Izdihar, A. M., & Ismail, H. (2023). Efektifitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Portal Klampid New Generation di Kelurahan Ujung Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>
- Napitupulu, D. (2015). Kajian faktor sukses implementasi e-government studi kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Sistem Informasi*.

- Putri, A. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*
- Ramayanti, W. A., & Hariyoko, Y. (2023). Optimalisasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Klampid New Generation Di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Republik Indonesia (2001). Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2006). Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 15 ayat (1). Jakarta.
- Republik Indonesia (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 1 No. 17. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta.
- Sea, Y. A., Novaria, R., & Wahyudi, E. (2023). Inovasi Program Klampid New Generation Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat (Studi Kasus pada Program Kartu Identitas Anak di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya). *Madika: Jurnal Politik dan Governance*
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (KLAMPID) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Publika*.
- Wulansari, A., & Inayati, I. (2019). Faktor-faktor kematangan implementasi e-government yang berorientasi kepada masyarakat. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*.